面向图书馆扁平化服务的B2C资源建设模式研究*

王英 杨新涯
重庆大学 重庆 400044

摘要：［目的/意义］针对图书馆服务中存在的资源需求与资源获取之间的差距问题，构建一种扁平化结构的资源建设模式，帮助用户消除使用图书馆过程中遇到的资源障碍，提高图书馆资源建设效益。［方法/过程］借鉴B2C商业模式，探讨图书馆资源建设扁平化设计思路，以重庆大学图书馆资源建设为例，对资源构建模式的制度进行制定、对B2C资源建设模式进行实践运行。［结果/结论］图书馆采用B2C资源建设模式，显著提高了馆藏质量，资源采购效益、资源采购满意度大幅提高。B2C资源建设模式下的图书馆资源需求与用户获得之间不再有中间环节，资源"选"与"采"分离，发挥资源建设工作中需求方和采购执行方的最大优势，图书馆执行采购的纸质资源和数字资源都是用户的真正需求，资源采购的针对性强，资源建设的结构和内容能够得到最优化保障。

关键词：图书馆 扁平化 B2C 资源建设
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2018.19.007

1 引言

"十二五"期间，通过对图书馆扁平化服务理念的研究和实践，重庆大学采用压缩服务的中间环节，帮助用户解决了获得服务过程中的遇到的技术障碍、制度障碍问题。在前期研究中，根据用户需求，结合图书馆建设的现状和发展，将图书馆的服务归纳为12类：读者管理与培训、文献搜索与导航、读者门户系统、文献借阅、数字文献资源、教学与科研支持、文化育人、文献共享、社会服务、捐赠服务、环境服务以及参考咨询；后续的研究又通过智慧图书馆门户和服务系统的设计将这12类服务直接以模块的形式呈现给用户，让用户享受到最方便、快捷的服务[1]。在上述扁平化服务的研究和实践中，由于明确了服务责任人、梳理了服务流程，规范了服务制度，重庆大学图书馆的管理效率、服务意识、服务水平等都取得明显的提高。"十三五"以来，在进一步施行服务扁平化的过程中，笔者认为图书馆资源是服务的基础，随着新媒体技术的发展，资源的组织技术、载体、内容和深度等决定图书馆扁平化服务的进程。为此，重庆大学采用B2C的资源建设模式，帮助用户消除其使用过程中遇到的资源障碍，促进图书馆服务扁平化进程持续有效发展。

B2C资源组织模式是由电子商务中business to customer(B2C)演化而来的图书馆资源建设模式。B2C是机构通过Web技术直接面向消费者销售产品和服务的商业零售模式，这种模式通过信息网络以及电子数据信息的方式实现机构与消费者之间的各种商务活动、交易活动、金融活动和综合服务活动，是消费者利用Internet直接参与经济活动的形式。随着图书馆数字化资源建设以及移动图书馆技术的成熟，图书馆也需要借助互联网、移动设备、新媒体技术和平台直接让用户参与到图书馆的数字资源规划、资源选择、资源评价等资源组织活动中。B2C资源建设模式是图书馆直接面向用户进行资源组织，压缩资源需求与满足之间的中间环节，通过资源建设制度和原则的制定、资源建设平台的设计和推广应用，使用户真正成为图书馆资源的组织者，确保图书馆建设的资源真正符合用户的需求。

2 图书馆采用B2C资源建设模式的必要性

2.1 B2C资源建设模式是适应资源数字化快速发展的需要

第十届创新论坛提出资源是图书馆服务的根本[2]，资源的组织力度、揭示水平、推广效果决定图书

* 本文系国家社会科学基金项目"智慧图书馆理论与系统实践研究"(项目编号:13XTQ009)研究成果之一。
作者简介：王英(ORCID:0000-0002-9190-9468)，副研究馆员，硕士，E-mail:10042230@qq.com；杨新涯(ORCID:0000-0002-5267-4993)，馆长，研究馆员，博士。
收稿日期:2018-03-25 修回日期:2018-07-01 本文起止页码:53-57 本文责任编辑:王传清

馆的服务效率。近年来,图书馆资源数字化持续发展,主要体现为:纸本资源数字化加工政策、技术和管理越发成熟规范;数字资源购买经费所占比例不断上升;数字资源覆盖范围日益广泛;数字化的资源使用效果越加提升等几方面[3]。资源数字化不断发展的趋势,拉近了用户和图书馆之间的距离,用户获取图书馆资源变得越来越便捷。用户在搜索图书馆资源中很容易反馈出图书馆能够满足需求的资源以及所缺乏的资源,用户自身知识结构、学术研究的不同,所反馈出来的满足情况和缺乏情况不同。因此,传统由图书馆单方面进行资源建设的模式,不能满足不同用户的需求,需要新的资源建设模式来激励用户主动参与图书馆的资源组织。

2.2 B2C资源建设模式是用户需求多样化发展的需要

随着资源数字化的快速发展,用户的阅读需求也在发生变化:阅读工具已经越来越多地依赖新媒体[3];图书馆空间从实体空间转变为集实体空间和虚拟空间于一体的多样化空间;阅读内容已经从图书馆单向呈现给用户的资源,转变为图书馆与用户之间互为需求的双向交互内容。为满足用户多样化需求,图书馆的资源建设的内容、载体、形式也越来越多地取决于读者的需求。

读者需求多样化使图书馆的资源建设工作从静态走向动态,如何准确把握读者需求并快速反馈到资源建设的实践中,是目前每一个图书馆面临的一大挑战,需要从资源建设的源头来满足用户需求多样化发展。

2.3 B2C资源组织模式是双一流学科建设的需要

2017年9月21日,教育部正式公布了"双一流"建设名单,42所学校进入一流大学建设高校行列、95所学校进入一流学科建设高校行列,标志着"双一流"建设进入有效推进实施阶段[4]。高校图书馆作为学校主要的信息资源保障和支撑体系,是一流学科建设的重要载体,需要探索新的资源建设模式,以便准确获取满足"双一流"学科文献的需求信息,保障"双一流"建设的有效实施。

3 B2C资源建设模式与读者荐购、读者决策采购的区别

读者荐购是由读者向图书馆推荐购买、获取、存储某种文献资源[5]。读者决策采购(patron-driven acquisition,PDA)是根据读者的实际需求与使用情况由图书馆按照一定标准或参数购入文献的资源建设模式[6]。B2C资源建设模式是以压缩资源需求与用户获取之间的中间环节,直接由用户组织资源来满足用户需求。这3种模式虽然在一定程度上都强调了用户需求的重要性,但是在资源建设主体、范围、途径和要求等方面有一定的区别。

3.1 资源建设主体的区别

读者荐购,其资源建设的主体是图书馆,用户只是荐购活动的参与者。而PDA、B2C资源建设模式的主体是用户,图书馆将资源建设的权利交给用户,在采购的过程中配合主体的需求和选择来完成资源建设工作。

3.2 资源建设范围的区别

读者荐购,理论上看用户是可以参与全部资源的推荐,但由于信息资源存在自身的局限性,以及荐购方式的稳定性较差、持续性较弱、资源荐购的流程复杂等因素,实际上通过读者荐购购买的资源只有少部分的纸本图书和极少部分数据库[7]。以重庆大学近5年来资源采购的结果来看,通过读者荐购购买的纸本资源平均每年仅占重庆大学纸本采购量的0.14%,读者荐购的数据库平均每年仅占数据库采购的0.11%。PDA源于利用馆际互借服务,促进、补充纸本馆藏建设,随着电子图书的发展,PDA扩充到了电子书采购领域[8],因此,PDA用户参与资源建设的范围主要是纸本图书和电子图书,没有涉及到数据库的采购。B2C资源建设模式将图书馆纸质图书的采购、电子图书馆的采购和数字资源的续订、试用、采购与否的权限全部交给用户完成,在B2C模式下,用户参与资源建设的范围最广泛,涉及图书馆的全部资源。

3.3 资源建设途径和要求的区别

读者荐购一般由用户通过书面推荐、邮件、论坛、电话等将资源推荐给图书馆。荐购途径越多,荐购资源与执行采购之间的中间环节、参与的管理人员就越多,用户的资源需求信息传达准确性受到影响,荐购最终执行的效率偏低。"多途径"的荐购环境下,图书馆设置读者荐购,满足用户需求的初衷和实际满足的效果差距越来越大。

PDA要求书商提供符合预设文档要求的图书MARC记录,将其导入图书馆目录系统,用户通过图书馆OPAC查阅书目记录,并选择点击链接便可直接阅读电子书或要求提供纸质文献。经图书审核,然后统一付费租用或购买[9]。图书馆OPAC系统是PDA模式的主要途径。

在B2C资源建设模式中,用户实现资源建设的途径为运用到OPAC系统、读者系统、数字资源管理系统的"用户采购系统",是智慧图书馆的重要组成。用户只需要登录"用户采购系统",就可以根据自己的需求直接采购资源,值得强调的是B2C资源建设模式不用要求书商提供未购图书的MARC记录。

4 B2C 资源建设模式的实践与效果

4.1 B2C 资源构建模式制度的制定

资源建设制度是图书馆 B2C 资源模式的基础。在信息技术快速发展、多元化资源日渐增多,读者个性化需求增强,图书馆经费逐年增加的背景下,以用户为主体的资源建设制度,既关系到资源建设的质量,又关系到整个资源建设模式的可持续性[10]。制定符合扁平化服务的资源建设制度是 B2C 资源建设的关键。重庆大学着重从采购制度、管理制度、激励制度 3 方面研究,制定出对应的《重庆大学图书馆资源采购用户制度》《重庆大学图书馆资源采购管理制度》《重庆大学图书馆资源采购奖励制度》。

4.1.1 图书馆资源采购用户制度 用户是 B2C 采购模式的主体,有必要对用户身份、责任、采购行为给予认定。根据《重庆大学图书馆资源采购用户制度》的要求,采购系统默认用户是重庆大学在校职工以及在读学生,在获取采购权限以前,必须完善个人详细信息以及实名认证,确保用户身份的真实有效。另外,用户须知、用户承诺、用户应遵守的法律制度也是用户制度中不可缺失的部分,它能确保用户采购行为的有效性。

4.1.2 图书馆管理制度 图书馆管理制度包括图书馆对用户采购过程的服务制度以及执行用户采购结果的商务制度。服务制度主要是规范图书馆管理人员、团队根据用户采购实际情况,提供用户所需要的材料、说明以及其他有关信息。商务制度是指执行商务采购的制度,即根据资源的性质和各级政府部门学校要求的资源采购流程,执行用户采购内容的商务谈判、合同签订、付款等工作。服务制度的制定是确保对用户所需资源信息完善,包括资源概况、学科以及与同类资源的比较等信息。商务制度的制定是明确馆员执行用户采购结果应遵守的采购法等,确保资源采购符合用户要求的同时,必须符合相应的法律法规。

4.1.3 B2C 资源建设模式下的奖励制度 B2C 资源建设模式下,作为主体的用户,参与采购的积极性对整个资源采购工作起着至关重要的作用,决定着 B2C 模式的运行效果。通过奖励制度的制定,可以调动用户采购积极性,提高用户的参与度。用户参与越多,需求信息越真实,图书馆的资源建设的内容和用户真正需求之间的距离越短。

4.2 B2C 资源建设模式的实践

4.2.1 用户登录采购系统 用户登录“读者系统”,点击是否愿意被给予采购用户身份,是否保证自己的采购内容为自身需要,是否确定为自己的采购行为承担法律责任等提示后,进行实名认证,进入图书馆“用户采购”系统,获得采购权限。

4.2.2 用户采购纸质资源 进入“用户采购”系统后,用户身份显示为“采购用户”,点击“纸质图书采购”,进入到图书馆 OPAC 系统中,用户根据书名、作者、ISBN 号等不同检索途径查找所需纸质图书,如果命中,系统提示“图书馆已经购有此书”,用户可自行去显示的区域借阅或者预约借阅;或者提示“已经有用户提交采购信息,该书正在执行采购,请用户等待采购”,用户的该条采购检索行为为无效;如果未命中,则表示该书图书馆未购买,也未有用户提交过采购信息,系统提示用户“是否确认将该书纳入采购清单”,用户如果点击确认,则该书的信息提交到图书馆采购管理后台的“待购纸质图书”清单中。

由于经费的有限性以及学校学科建设的布局规划,重庆大学图书馆用户制度中明确规定:每个用户每天可采购图书为 3 本,每个学科全部用户每天可采购图书为 15 本,双一流建设重点学科为 30 本。

4.2.3 用户采购数字资源 用户登录“用户采购”系统后,点击“数字资源采购”,可以对试用资源进行添加,对新购资源、续订资源提交自己的采购意见。

进入“试用资源”,用户可以添加自己需要试用的数据库。图书馆采购人员根据用户提交信息,对用户提交试用数据库的内容、网址、权威性等信息进行收集,并补充到用户推荐试用的数据库信息里,完善数据库的详细信息后,发布到试用数据库列表。用户可在试用列表里选择是否试用,超过 30% 的采购用户点击“确认试用”的数据库,会自动进入图书馆的试用资源列表。

在“新购资源”中,图书馆采购人员发布试用到期数据库的试用效果数据,主要包括浏览人次、下载篇次等。用户可根据图书馆发布的计划新购资源的情况,勾选是否采购,并提交自己选择的原因。试用资源按选择采购的人数从高到低排序,图书馆发布用户选择结果。

用户点击“续订资源”,排列出即将到期、需要确定是否续订的资源。用户根据自身需要进行选择,点击是否续订并提供原因。采购管理人员在选择期结束后,对用户选择是否续订的结果进行统计并发布用户选择结果。

4.2.4 资源评估审核 图书馆根据本馆经费配比以及资源建设的方针和规划,分别对采购用户所采购纸质资源进行评估和审核。重庆大学图书馆文献资源经费配比原则为:纸质资源与数字资源协调发展,以数字资源为主,突出学科特色。纸质文献的预算控制在总

经费的35% –40%，注重全国百佳出版社、重点出版社的文献入藏的完整性和各学科经典文献的采购和双一流学科建设教材、教学参考书和工具书的采购。数字资源的预算控制在60% –65%，重点保障中外文学术期刊、学位论文以及重点学科全文数据库，注重权威出版社文献的引进。

本着用户所购资源及其所需资源的思想，重庆大学图书馆鼓励用户主动采购纸质资源来对馆藏进行有效的补充。用户采购纸质资源的审核由资源部纸质资源采购馆员直接完成，每批用户采购金额不得超过1万元，每年总额不得超过纸质资源年预算的15%。为了提高采购效率，总额在3 000元以下的订单可由对应学科馆员自行购买（书店现场采购、网上购买、书商处购买均可）。学科急需资源购买后，用户可先借用后再对资源进行加工。

对用户新购和续订数字资源的选购结果，由图书馆组织馆员、校内外专家、采购代表进行评估和审核。重庆大学数字资源的评估原则主要是突出学科特色，兼顾新学科发展；学术型文献资源为主，非学术型资源为辅；优先在利用率较高的资源平台上新增数字资源；校内联合共建专业性强。重庆大学数字资源的评估主要包括对资源内容的权威性、资源容量、数据完整性、涉及学科进行评价；对系统功能如检索、资源导航、使用便利性、用户友好性等方面进行测试；对资源服务商的服务能力以及可持续性进行评价；对资源应用案例以及国内用户的反馈进行调研。

4.2.5　图书馆执行采购　资源评估审核完成后，由图书馆采购人员执行采购。目前，重庆大学图书馆对文献资源的采购根据资源供应、性质、价格等不同，分别按零星采购、竞争性谈判、单一来源采购、校内招标、公开招标、联合采购6种方式来完成。

4.2.6　用户采购的奖励　采购用户完成采购资源后，在“我的采购”中可以查询到资源的采购进度。资源采购成功以后，采购用户会得到积分奖励。《重庆大学图书馆资源采购奖励制度》中明确规定：用户有效采购纸质资源1册，奖励积分10分；用户有效采购数字资源1个，奖励积分100分。用户采购的纸质资源每借阅1次，奖励积分1分，用户采购的数字资源每月使用排行榜进入前20，奖励积分10分，采购用户可以用获得的积分换取增加图书借阅数量、延长借阅期等权限。通过对用户采购的奖励，鼓励用户成为“采购用户”，鼓励“采购用户”加强对图书馆资源的了解和利用，鼓励“采购用户”对采购资源进行宣传，提高资源的利用效果，感染更多的用户参与到图书馆的资源建设中。

4.3　B2C资源建设模式的效果

重庆大学采用B2C资源建设模式，2017年新购纸本图书10万种，其中由用户采购的纸质图书为8 579种，借阅量达到10万余次，借阅次数占馆藏纸本借阅总量的18.11%，平均每本 用户采购图书的借阅量达到12.5次。2017年数字资源使用率比2016年提高18.92%，资源采购满意度比2016年提高63.70%。重庆大学通过为期一年的B2C资源建设项目的测试，显著提高了馆藏质量，资源利用率大幅提高。

5　B2C资源建设模式的思考

5.1　B2C资源建设模式与现有资源采购模式的差异

目前，图书馆资源采购方式主要是依据供应商提供的资源和对用户的需求调研，由采购馆员根据自身知识进行圈选纸本资源和试用数据库，然后组织对试用数据库进行评估、采购[11]，B2C资源建设模式与其相比较，明显的优势在于需求真实和需求满足及时。两者的主要差异表现在以下3个方面。

5.1.1　结构扁平　现有采购模式下，采购资源的结构为立体型：需求资源→图书馆→用户获得，需求资源与用户获得之间有相当长的时滞，资源最终是否购买也取决于图书馆，因此，读者无法实现资源的即时需求，参与馆藏建设的积极性逐步降低[12]。B2C资源建设模式下，从根本上将立体结构中图书馆的环节删除，资源需求→用户获得之间形成扁平结构。用户在获得“采购用户”身份后，图书馆资源的需求和用户获得之间不在有中间环节，有效减少图书馆与用户之间的知识结构屏障、交流屏障，资源的最终采购与否也不再需要经由图书馆中转，因此，从根本上解决了图书馆界一直以来响应读者需求的效率问题。

5.1.2　采选分离　当前，大部分图书馆资源的采购为“图书馆的选择”，“用户的选择”只是作为“图书馆选择”的补充，资源的选采权限还是主要集中在图书馆。由于馆员学科背景配比不完全、专业知识有限，图书馆在选资源的过程中，虽然也有一些调研，但无法满足全部学科用户的专业文献需求，对用户小众化的信息需求也很难满足。B2C资源建设模式将资源建设中最难以把握的“选”交由用户完成，利用用户的专业知识背景和专长，提高“选”的质量。将图书馆从“选”资源和“采”资源同时兼顾的局面中解脱出来，将更多的精力放在对用户所“选”资源的协调、整理、汇集工作，这种“选”与“采”的分离模式，发挥了资源建设工作中需求方和采购执行方的最大优势，调动双方各自的特长，体现了术业有专攻的思维，大大提高图书馆资源建设工

作的效率。

5.1.3　最优化保障　B2C 资源建设模式下,一方面,用户在检索自己需要资源的同时就能了解到图书馆资源的匹配情况,并提交购买请求。另一方面,图书馆通过“用户采购”系统的后台统计结果就能掌握用户的资源需求与动向。图书馆购买的资源真正采购者是用户,确保了所购资源即是所需资源,图书馆最后采购的纸质资源和数字资源,都是不同学科用户在学习、教研过程中的真正需求资源,资源采购的针对性强,资源建设的结构和内容能够得到最优化保障。

5.2　B2C 资源建设模式的经验

B2C 资源建设模式加快了需求信息的获取速度,图书馆资源建设工作运作更加高效。项目的实施逐步实现重庆大学图书馆以用户需求为中心的服务理念,加快了图书馆服务扁平化的进程。在实践运行中取得以下经验:“用户采购系统”是 B2C 资源建设模式的保障,设计开发需要与图书馆 OPAC 系统、读者系统、数字资源管理系统进行无缝衔接和有效整合;由于资源建设的主体完全交由用户,在专业学术资源上,不同学科用户需求不同,在“选”资源中,存在用户“争选”的问题,因此,做好已有资源学科占比的统计和发布,制定科学实用的馆藏扩充计划和经费配比是图书馆实施 B2C 资源建设模式的基础;用户“选”资源的质量取决于用户鉴别、筛选、整理和分析研究文献的水平,因此,B2C 资源建设模式运行,需要图书馆加强对用户的教育引导,不断拓宽和深化用户信息水平,加强文献检索教学活动和馆藏文献阅读推广活动。

参考文献:

[1] 王英,杨新涯,邓朝全,等. 高校图书馆扁平化服务模式的转化研究[J]. 图书馆建设,2014(7):24－26.

[2] 第十届图书馆管理与创新论坛召开[EB/OL]. [2018－03－08]. http://www.scal.edu.cn/zxdt/201712251226.

[3] 郑怀国,李光达,谭翠萍,等. 图书馆数字资源采购质量及全流程解决措施[J]. 图书情报工作, 2012,56(1):112－115.

[4] 李燕,魏群义,孙锐,等. 高校图书馆面向一流学科建设的资源保障策略与服务模式探索[J]. 图书馆建设,2017(9):51－57.

[5] 王利敏. 基于读者需求的文献采访策略研究[J]. 河南图书馆学刊, 2014(8):87－88.

[6] 胡小菁. PDA 读者决策采购[J]. 中国图书馆学报,2011(2):50.

[7] 胡钦文,陈韵如. 国内读者决策采购实践研究述评[J]. 图书情报工作,2016,60(16):137－144.

[8] 刘华. “读者决策采购”在美国大学图书馆的实践及其对我国的启示[J]. 大学图书馆学报,2012,30(1):45－50.

[9] 韩丽. PDA－高校图书馆馆藏资源建设的新模式[J]. 图书馆工作与研究,2010(3):117 －119.

[10] 刘燕. 中美公共图书馆制度比较研究[D]. 昆明:云南大学,2013:19－23.

[11] 王福,周文学,黄敏. 一体化视角下的高校图书馆复合资源建设策略研究[J]. 图书馆论坛,2015(8):108－114.

[12] 孙向丽. 高校图书馆实施读者决策采购的适应性分析[J]. 河南图书馆学刊,2018(2):99－101.

作者贡献说明:

王英:设计论文整体研究框架,撰写论文;
杨新涯:修改部分内容。

Research on the Model of B2C Resource Construction for Library Flat Service

Wang Ying　Yang Xinya
Chongqing University, Chongqing 400044

Abstract: [**Purpose/significance**] In view of the gap between resource demand and resource acquisition in library service, a flat structure of resource construction model is constructed to help users eliminate the obstacles encountered in the process of using library resources and improve the efficiency of library resource construction. [**Method/process**] Drawing lessons from B2C business model, this paper probes into the flat design idea of library resource construction. Taking the library resource construction of Chongqing University as an example, it formulates the system of resource construction model and carries out the practical operation of B2C resource construction model. [**Result/conclusion**] The use of B2C resource construction mode in libraries has significantly improved the collection quality, the efficiency of resource procurement and the satisfaction of resource procurement. There is no intermediate link between library resource demand and user acquisition under B2C resource construction mode. Resource “selection” and “acquisition” are separated. The greatest advantages of both the demander and the purchasing executor are brought into play in resource construction. The paper resources and digital resources purchased by the library are the real needs of users and the resources purchased are purchased. With pertinence, the structure and content of resource construction can be guaranteed optimally.

Keywords: library　flat　B2C　resources construction